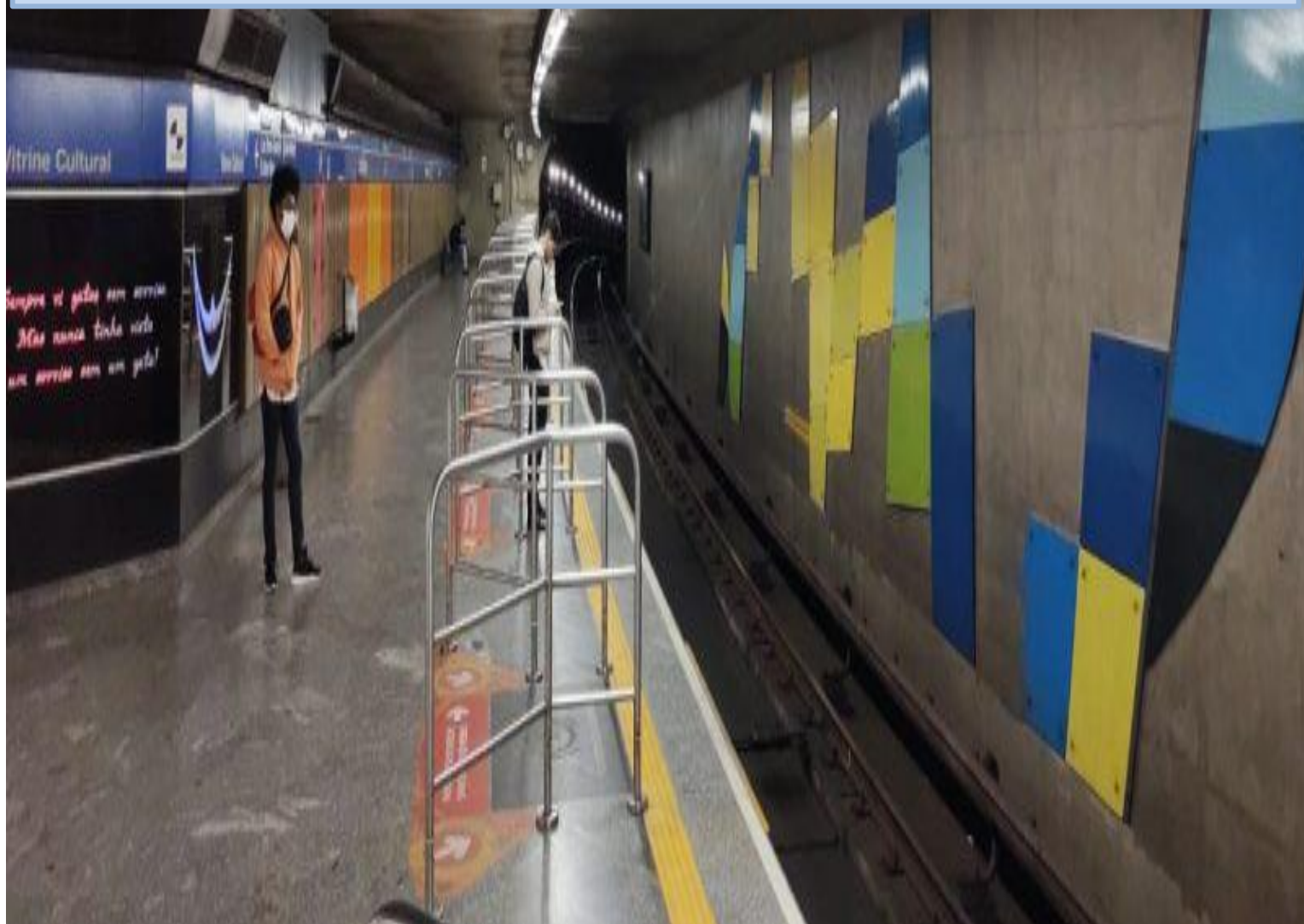


AGOSTO/2023



RELATÓRIO DE ATENDIMENTO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC





RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC – AGOSTO/2023

INTRODUÇÃO

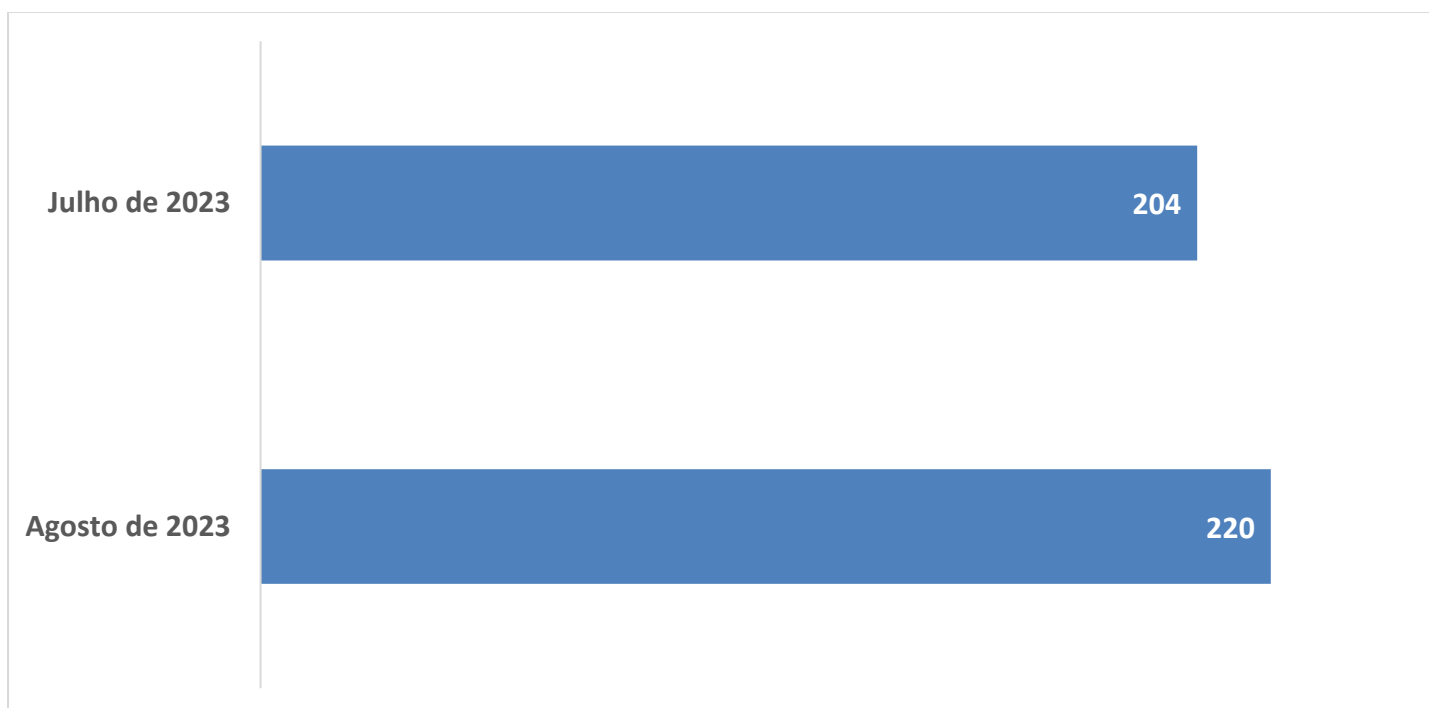
No mês de **agosto** o SIC realizou **220 atendimentos** com **9 recursos**, sendo que **17 gerências** da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos.

AGOSTO/2023	QUANTIDADE
Atendimentos	220
Recursos	9

TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS

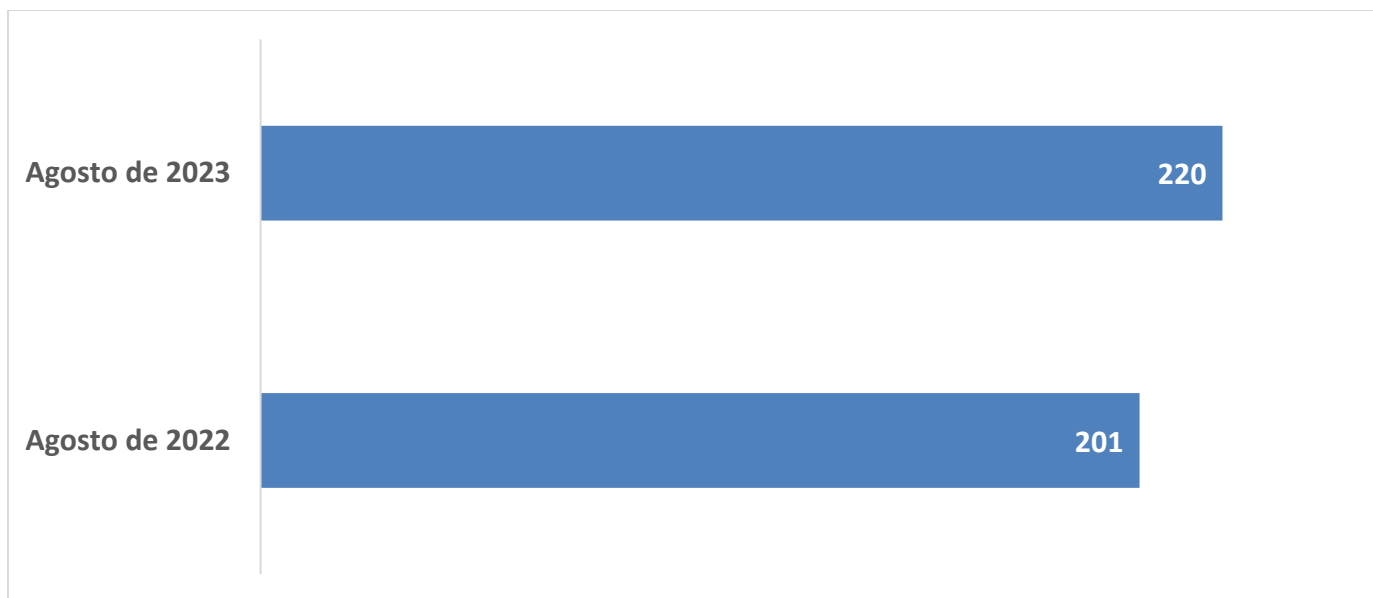
- 8 Recursos de "Primeira Instância"
- 1 Recurso de "Segunda Instância"

DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR

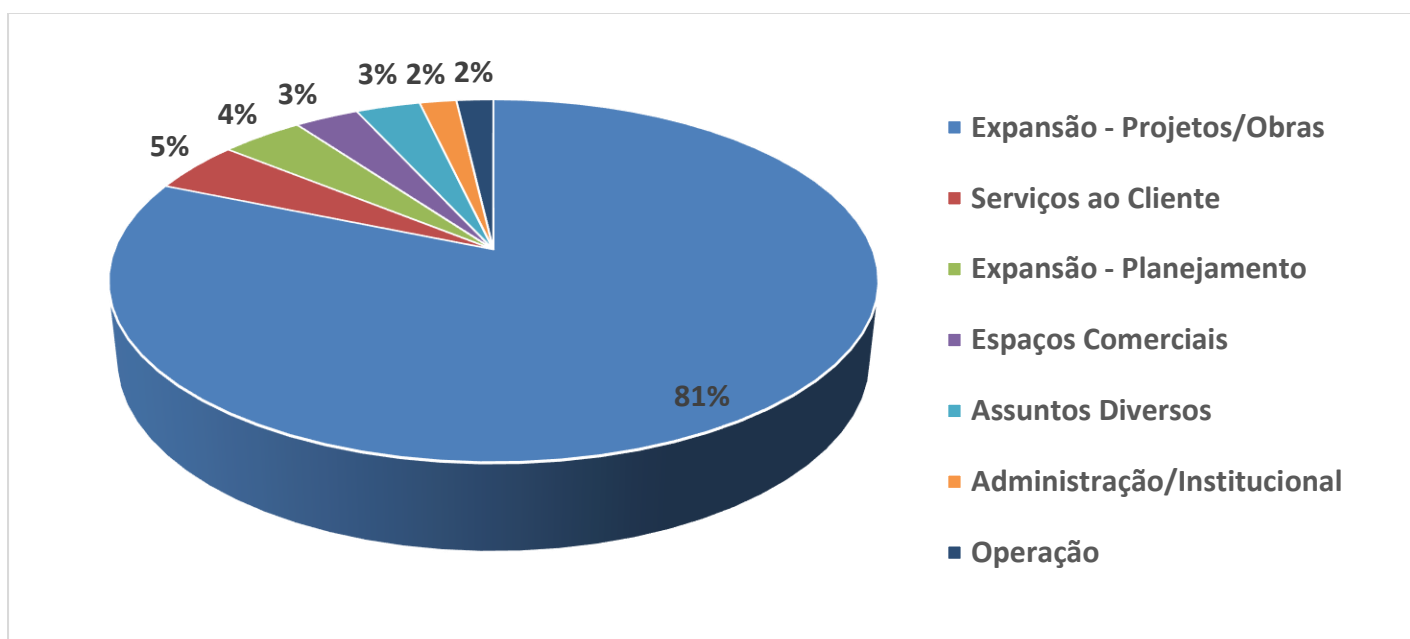




DEMANDA COMPARATIVA COM O ANO ANTERIOR

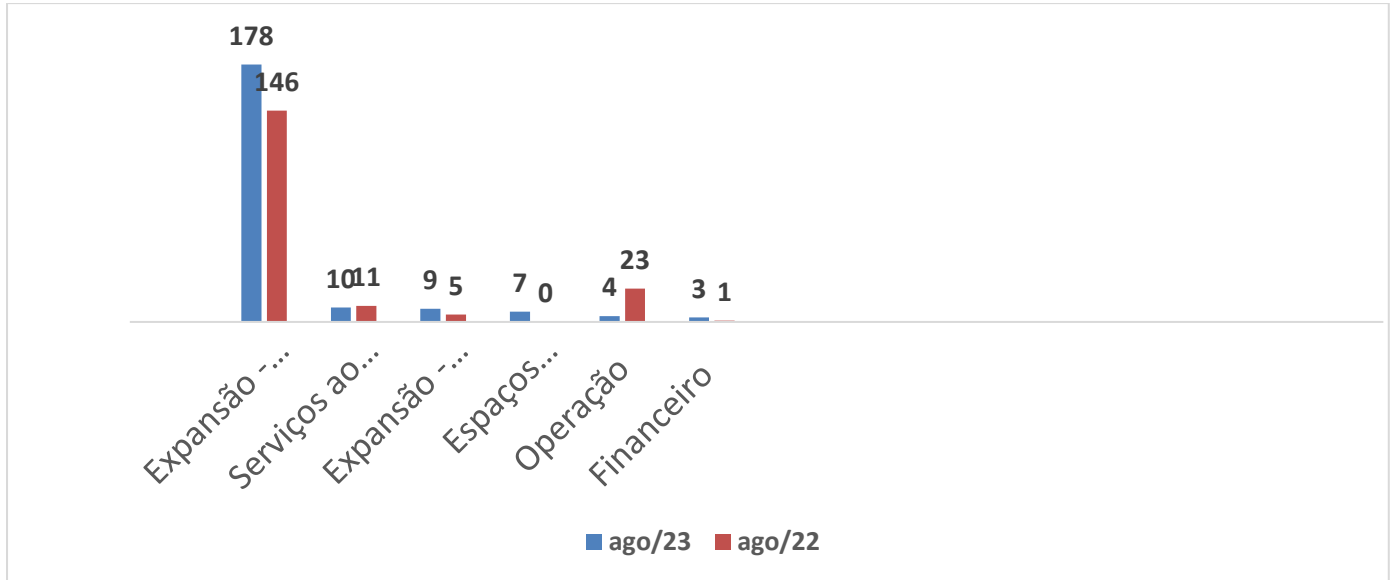


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

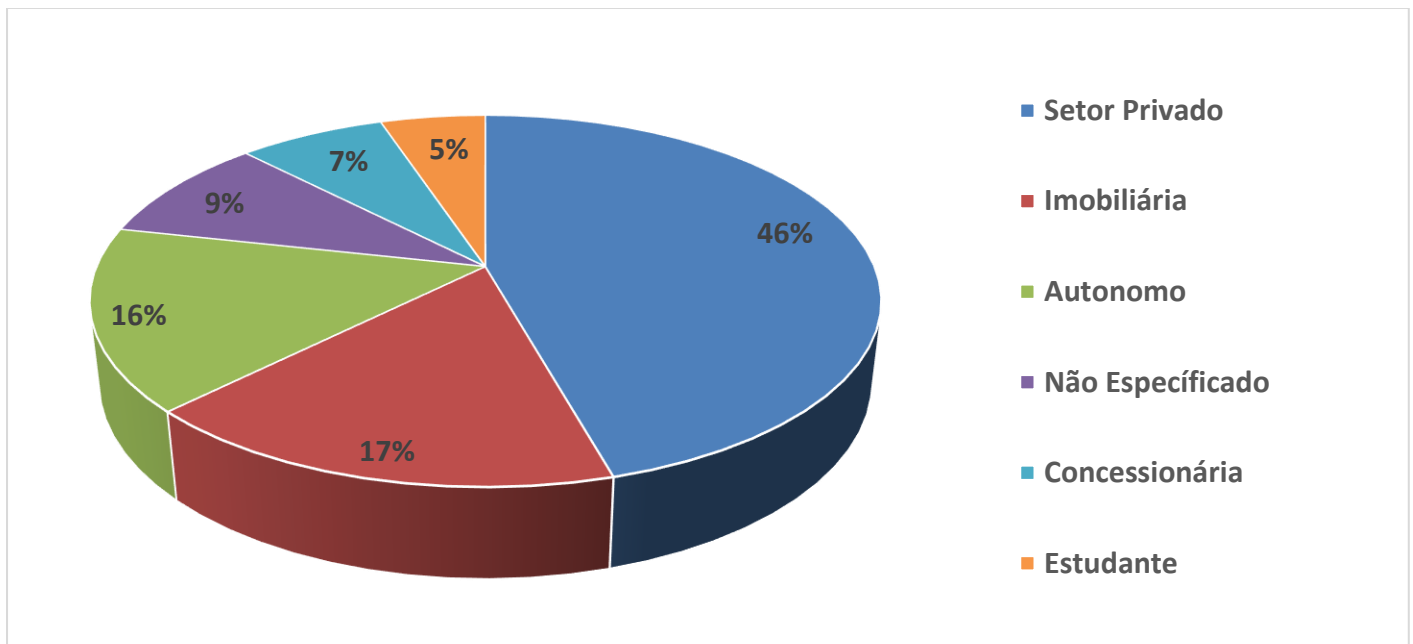




COMPARATIVO POR ASSUNTOS – ANO ANTERIOR



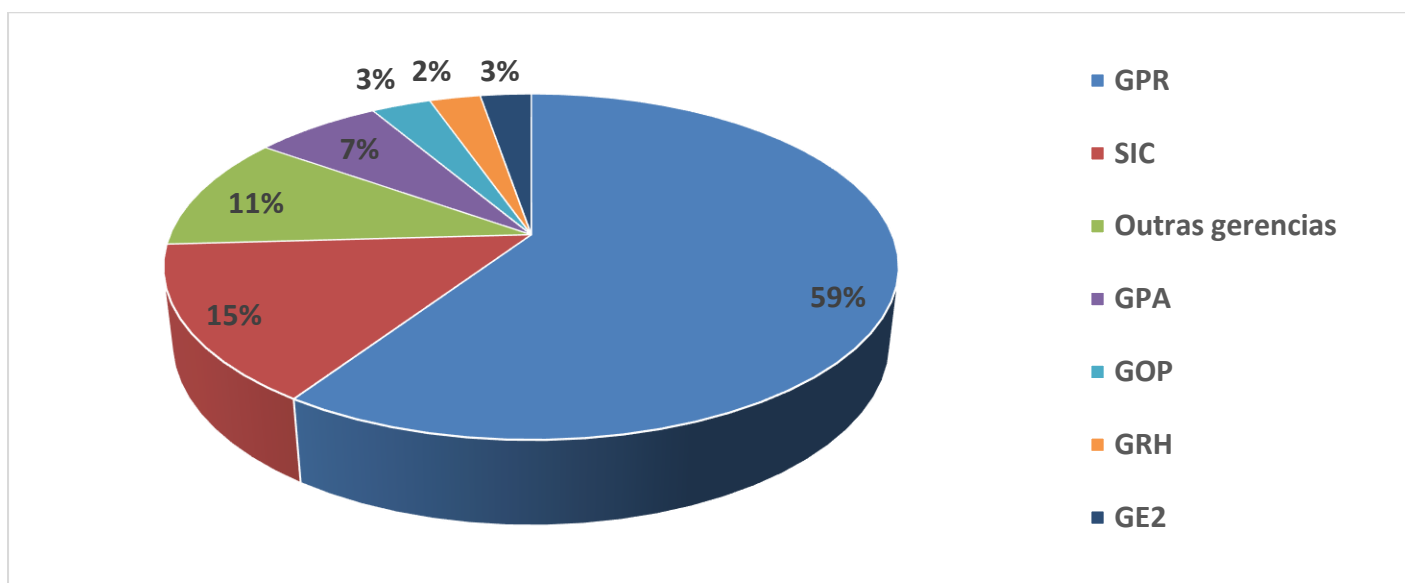
PERFIL DOS SOLICITANTES





GERÊNCIAS DEMANDADAS

As gerências que mais forneceram subsídios foram GPR, SIC, GPA, GOP, GRH, GE2



Legenda:

GPR – Gerência de Projetos

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

GPA – Gerência de Planejamento e Meio Ambiente

GOP – Gerência de Operações

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GE2 – Gerência de Empreendimentos – Linha 2 Verde



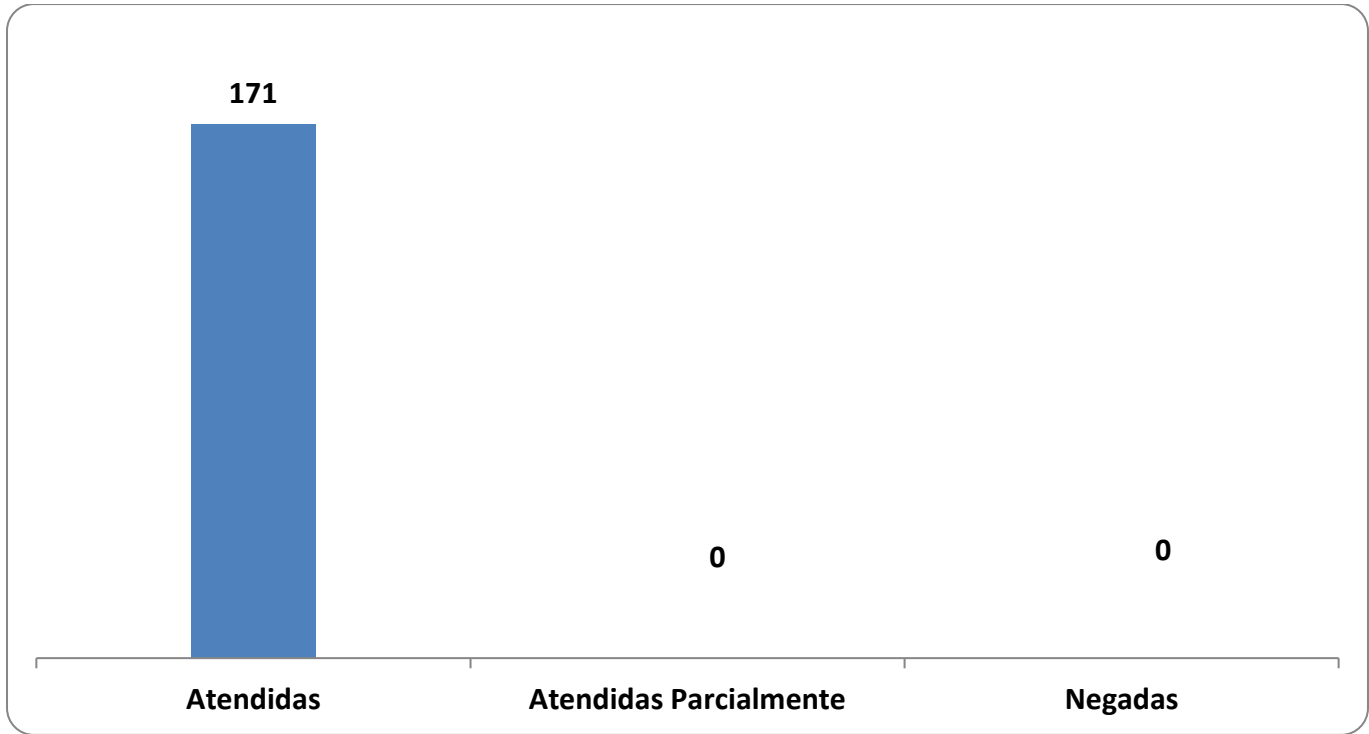
**Relação de Assuntos e quantidade das solicitações**

Expansão - Projetos/Obras	178
Desapropriações	38
Obras	139
Projetos Cíveis	1
Serviços ao Cliente	10
Apoio a estudantes	10
Expansão - Planejamento	9
Estudos/Relatórios	2
Mapa Rede Futura	4
Pesquisa Origem/Destino	3
Espaços Comerciais	7
Licitação	2
Lojas/estandes	3
Outros	2
Operação	5
Procedimento Operacional	2
Relatórios Operacionais	3
Administração/Institucional	4
Contratos	4
Financeiro	3
Execução Orçamentária	2
Negócios	1
Recursos Humanos	2
Normas internas	1
Quadro de Empregados	1
Fale Conosco	1
Operação	1
Outros	1
Total Geral	220

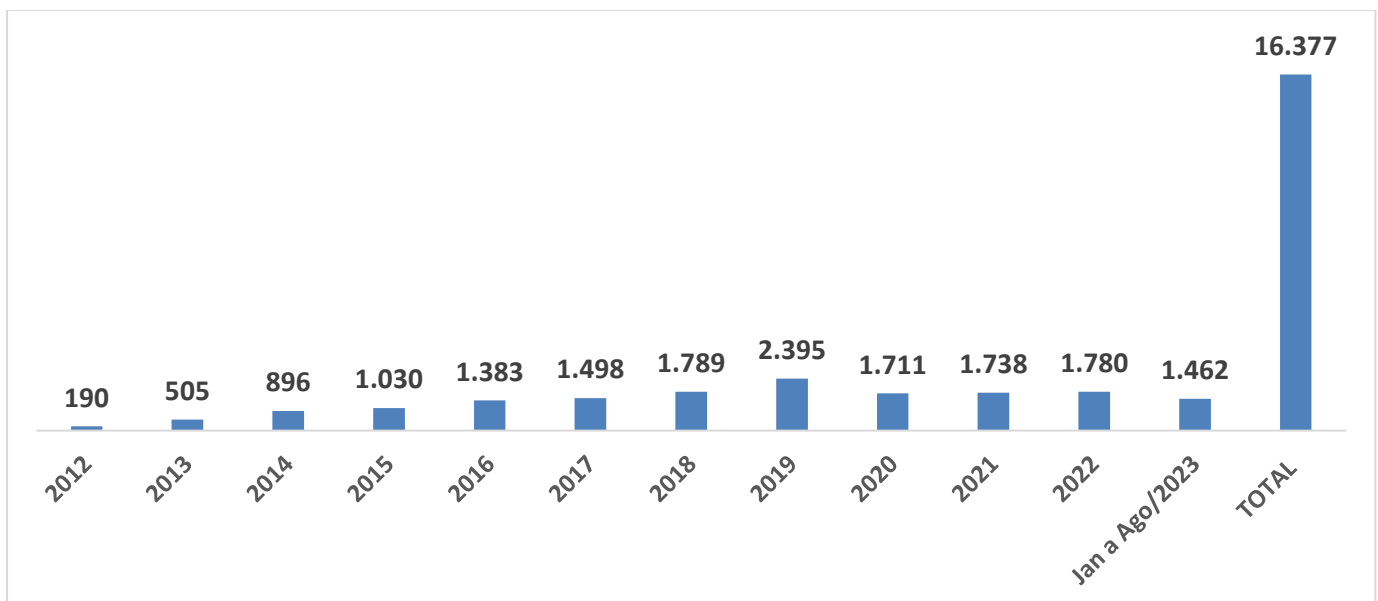




SOLICITAÇÕES ENCERRADAS



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES





TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



13
dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30
dias

+10 dias - prorrogação





RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – AGOSTO/2023

INTRODUÇÃO

Durante o mês de **agosto**, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve **4.701** visitas, com uma média de **170** visitantes/dia. Neste mês, foram registradas **21.624** visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia **14/08/2023**, com **304** visitantes.

USUÁRIOS POR PAÍS

BRASIL	4,5 mil
ESTADOS UNIDOS	49
REINO UNIDO	10
FRANÇA	9
FINLÂNDIA	8
AUSTRIA	7
CHILE	7
PAISES BAIXOS	7
PORTUGAL	7
ESPANHA	6





PÁGINAS MAIS VISITADAS - NÚMERO DE USUÁRIOS QUE VISUALIZARAM

